

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CENTRO DE ANTIOQUIA  
CORANTIOQUIA**

**RESOLUCIÓN No.040- 15 0 1 - 2 0 6 2 9**

**“Por la cual se aprueba y adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2015”**

La Directora General (E) de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia, CORANTIOQUIA en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por los artículos 28 y 29 de la Ley 99 de 1993 y

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley 1474 de 2011, en su artículo 73 dispuso para las entidades del orden nacional, departamental y municipal la obligatoriedad de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que en cumplimiento de dicho artículo, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Que anualmente debe elaborarse dicha estrategia, la cual contendrá, entre otras: (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Que mediante Decreto 2641 expedido el 17 de diciembre de 2012, reglamentario de la citada Ley, fue señalada como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la establecida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en el documento integrante del citado Decreto, que contiene además los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan de Acción Corporativo 2012-2015, ACTÚA orientado a garantizar una gestión integral con transparencia, busca la observancia de las disposiciones normativas de carácter ambiental y el cumplimiento del principio de legalidad.

Que la Corporación por medio de las Resoluciones 040-1304-18092 del 30 de abril del 2013 y 040-1401-19146 del 30 de enero de 2014, viene adoptando el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, por consiguiente se hace necesario en virtud de lo expresado en el considerando aprobar el Plan de la vigencia actual.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2015, contenido en el documento anexo, el cual forma parte integral de la presente resolución.

El anexo contiene a) Mapa de riesgos de corrupción b) Estrategia antitrámites c) Rendición de cuentas y d) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La implementación de las disposiciones contenidas en el presente Plan, corresponde a la Secretaría General, los Subdirectores, Jefes de Oficina y Jefes de Oficinas Territoriales, quienes son responsables de las acciones para el logro de los indicadores y contarán con el apoyo permanente de todas las dependencias, funcionarios y contratistas de la Corporación.

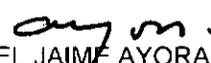
**ARTÍCULO TERCERO:** El Plan adoptado se publicará en la página web de la Corporación.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Medellín, a los 30 ENE 2015

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**MARTHA NIDIA CÓRDOBA QUINTERO**  
Directora General (E)

Elaboró y revisó:  GABRIEL JAIME AYORA HERNANDEZ  
Secretario General

1 copia

Anticorrupción  
Resolución  
15 ENE 2015

15 JUN 30 13:17

SECRETARÍA GENERAL  
CORPORACIÓN

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015**

**POR LA TRANSPARENCIA  
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

**CORANTIOQUIA ACTÚA**

**Aprobado por resolución  
del 30 de enero de 2015**



**ACTÚA**

**MARTHA NIDIA CÓRDOBA QUINTERO  
DIRECTORA GENERAL (E) - CORANTIOQUIA**

**MEDELLÍN, ENERO DE 2015**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015****CORANTIOQUIA**

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1. DIAGNÓSTICO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN .....</b>	<b>6</b>
1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	6
1.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	12
1.2.1. IDENTIFICACIÓN E INSCRIPCIÓN DE TRÁMITES .....	13
1.2.2. DIAGNÓSTICO:.....	15
1.3. RENDICIÓN DE CUENTAS .....	18
1.4. ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	20
<b>2. ACCIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	<b>25</b>
<b>3. AJUSTES ADMINISTRATIVOS Y DEFINICIÓN DE ROLES PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN.....</b>	<b>27</b>
3.1. ARTICULACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	27
3.2. DEFINICIÓN DE ROLES EN LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL .....	27
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>29</b>

## PRESENTACIÓN

Corantioquia en cumplimiento de las orientaciones establecidas en el Decreto N° 2641 del 17 de diciembre de 2012, que reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, formula anualmente, desde el año 2013, el Plan Anticorrupción. Dando continuidad a esta responsabilidad, se presenta a continuación el Plan Anticorrupción para el año 2015; en él cual se articulan las nuevas directrices y procedimientos establecidos gracias a la certificación de Calidad en la Norma NTC ISO 9001-2008 y la NTCGP 1000-2009, la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, la implementación de la modernización administrativa y la formulación del Modelo de Gestión de la Información y el Conocimiento; todo ello para fortalecer los procesos Corporativos y fomentar en los servidores públicos la cultura del autocontrol.

Como servidores públicos, se continúa con el compromiso ético, moral y político en la labor encomendada en la Carta Política, para aportar en la consolidación de los derechos colectivos de un ambiente sano y asumimos nuestro papel como guardianes y administradores públicos.

Este Plan es parte integral del quehacer de la Corporación y es un compromiso para acercarnos y acercar más a los usuarios, al ciudadano y a la comunidad, para construir con ella una cultura de la legalidad ambiental, de la protección ambiental y del uso sostenible de la naturaleza.

**Martha Nidia Córdoba Quintero**  
Directora General (E)

## INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, se elabora anualmente de acuerdo con las orientaciones establecidas en la normatividad<sup>1</sup>.

Para la formulación se acogieron las orientaciones de cada uno de los cuatro componentes autónomos e independientes del plan, incluidas en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, de la Secretaría de Transparencia – Presidencia de la República.

Para el primer componente, relacionado con la “identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo”, se trabajó con las orientaciones del documento mencionado anteriormente y para su desarrollo se evaluaron los riesgos del Plan 2014.

El segundo componente, “estrategia antitrámites”, cuya política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se trabajó con las orientaciones de la “Guía para la racionalización de Trámites” del Departamento Administrativo de la Función Pública y se evaluó el avance logrado por la Corporación en el año 2014.

El tercer componente de “rendición de cuentas”, cuya estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación; Corantioquia da respuesta a los lineamientos establecidos por el Decreto 330 del 8 de febrero del 2007 “Por el cual se reglamentan las audiencias públicas ambientales y se deroga el Decreto 2762 de 2005”. Para ello, se evaluaron las acciones adelantadas en el 2014.

En el cuarto componente se define la estrategia de “Servicio al Ciudadano”, que permite mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía, buscando garantizar su satisfacción, participación y acceso a la información; éste componente se evaluó con el avance de la Corporación en la creación de puntos de atención al ciudadano en el 2014.

---

<sup>1</sup> Ley 1474 de 2011. Artículo 73. “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El presente documento se estructura en tres capítulos principales: el primero realiza el diagnóstico de cada uno de los cuatro componentes del plan descritos anteriormente; el segundo, presenta las acciones a emprender durante el año 2015, para el mejoramiento continuo de dichos componentes, y el tercero, da cuenta de los ajustes de tipo administrativo que debe asumir la Corporación para la efectiva ejecución del Plan.

Corantioquia, continúa comprometida con el fortalecimiento de la cultura de la legalidad: “La legalidad y la transparencia en todos nuestros procesos deben llevar a que las comunidades confíen plenamente en nuestras decisiones, facilitando su acceso a la información, mejorando todos nuestros trámites y servicios, y garantizando que todas nuestras actuaciones reflejen la ética con la que asumimos nuestro trabajo”<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Plan de Acción 2012-2015. Actúa. Presentación.

## 1. DIAGNÓSTICO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN

### 1.1. Mapa de riesgos de corrupción

Se entiende por riesgo de corrupción *“la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”*.<sup>3</sup>

Para CORANTIOQUIA, es inaceptable la presencia de corrupción en sus procesos, por ello se aplicó la matriz sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública que determina las variables para el análisis de los riesgos de corrupción seleccionados; como resultado de ello, se encuentra que el grado de exposición al riesgo se ubica en la categoría MODERADO y la priorización para el tratamiento del riesgo sería la de PROTEGER; es decir, que deben tomarse en lo posible medidas para eliminar las causas que generan el riesgo. Dada esta situación, surge entonces el control, los responsables y las acciones a emprender para eliminar por parte de la entidad esta probabilidad de ocurrencia del riesgo.

La mencionada guía establece la necesidad de que “dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos”, para ello se identificaron los riesgos de corrupción, así no se hayan presentado en la Corporación y así no se tenga información estadística sobre la frecuencia de su repetición.

Para su definición se analizó el estado de avance de las acciones definidas para el mapa de riesgos de corrupción establecido para la vigencia 2014, lo cual se realizó a través del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a las actividades definidas y asociadas a cada uno de los seis riesgos de corrupción identificados, tal como aparece a continuación (Ver tabla1).

Tabla 1. Acciones adelantadas por Corantioquia en el 2014

Riesgo	Meta 2014	Actividades formuladas	Actividades realizadas en 2014. (Realizar breve descripción)	% de cumplimiento de la Meta 2014
Riesgo 1. Deficiencias en la verificación de los documentos de vinculación por el aspirante y la permanencia u obtención de beneficios por parte del servidor público	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo	1.1. Verificación de los registros documentales de hojas de vida de los servidores públicos. 1.2. Tomar decisiones sustentados en los análisis anteriores. 1.3. Generar un formato de verificación de documentos que deberá ser diligenciado por talento humano al momento de la vinculación, como evidencia de que se efectuaron las verificaciones de diplomas, certificados, etc.	En el grupo interno de trabajo Apoyo Talento Humano se realiza la verificación de los registros documentales de hojas de vida acorde a la Ley 909 de 2004  Evidencia: Carpetas en Medio Físico en la Oficina de Talento Humano y Formatos del Disco I del Grupo de Talento Humano.	83%
Riesgo 2: Afectación al proceso de atención al ciudadano	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo	2.1. Revisión y comprobación de la operatividad de las herramientas tecnológicas 2.2. Seguimiento a la grabación de llamadas en canal de atención telefónica 2.3. Restricción en el uso de las claves de acceso al sistema de peticiones, quejas, denuncias y reclamos con privilegios de modificación u eliminación de datos con el respectivo informe de auditoría para identificar la modificación 2.4. Expedición y aplicación de los protocolos y procedimientos de atención al ciudadano	Se viene desarrollando la implementación y ajustes al punto de atención al ciudadano, tanto en la sede central como en las direcciones territoriales y se conformó el Grupo de Atención al Ciudadano, el cual establecerá los procedimientos pertinentes y el seguimiento para mejorar el proceso.	75%

<sup>3</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 3 y 4.

Continuación Tabla 1. Acciones adelantadas por Corantioquia en el 2014

Riesgo	Meta 2014	Actividades formuladas	Actividades realizadas en 2014. (Realizar breve descripción)	% de cumplimiento de la Meta 2014
Riesgo 3: Debilidades en la ejecución contractual	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo	3.1. Definir las supervisiones con perfil técnico, jurídico y administrativo en cada una de ellas 3.2. Formación periódica a los servidores públicos en la supervisión 3.3. Diseño y ejecución de un programa de comunicación para la socialización interna y externa de las contrataciones realizadas por la Corporación 3.4. Socializar en las reuniones de las Mesas Ambientales los contratos a ejecutar en su territorio	Se realiza la definición de los perfiles técnicos, jurídica y administrativa en cada uno de los Comités Evaluadores y de los Supervisores y/o Interventores, para que se fundamente en el Manual de Contratación y el Manual de Supervisión e Interventoría.  Evidencia: El Manual de Supervisión e Interventoría ha sido objeto de actualizaciones producto del seguimiento al riesgo. J:\Manuales\Interventoria	80%
Riesgo 4: Utilización de información institucional en forma indebida	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo	4.1. Socialización al personal sobre responsabilidad del servidor público y consecuencias disciplinarias del uso indebido de la información 4.2. Administración documental: Normalización de la producción documental, Radicación de documentos, Registro de documentos, Clasificación documental, Ordenación documental, Elaboración del Sistema Integrado de Conservación y Valoración documental. 4.3. Cumplimiento de protocolos para la seguridad de la información.	En el Plan Estratégico de Gestión de Tecnologías y Comunicaciones – PETICO- (Resolución 10556 de 2008) se establece la contratación de algunos servicios por medio de terceros los cuales realizan los respaldos y el mantenimiento de los servidores. De acuerdo con el número de las licencias y permisos contratados, los servidores públicos cuentan con usuarios y contraseñas para acceder a los aplicativos institucionales que restringen el uso indiscriminado de los mismos.	87%

**Continuación Tabla 1. Acciones adelantadas por Corantioquia en el 2014**

Riesgo	Meta 2014	Actividades formuladas	Actividades realizadas en 2014. (Realizar breve descripción)	% de cumplimiento de la Meta 2014
Riesgo 5: Criterios jurídicos disímiles en ejercicio de autoridad ambiental	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo	5.1. Realización de talleres mensuales (virtuales) de unificación de criterios jurídicos y técnicos desde Oficina Asesora Jurídica y Regionalización con las Direcciones Territoriales 5.2. Divulgación de directrices unificadas 5.3. Realizar seguimiento a la agenda de talleres desde el Plan de Capacitación	Se observan orientaciones emitidas desde las dependencias misionales en cuanto a las interpretaciones para el ejercicio de la autoridad ambiental; sin embargo no se observan registros que evidencien reuniones formales sobre unificación de criterios jurídicos.	67%
Riesgo 6: Abuso de las facultades propias del cargo	80% o más de cumplimiento de las acciones establecidas para evitar el riesgo	6.1. Divulgar en la página web las tarifas de cobro corporativas 6.2. Realizar campaña educativa de lo público con énfasis en la prevención de la corrupción en la página web y en programas audiovisuales solicitando a la comunidad denunciar 6.3. Incluir en la formación de cultura ambiental la formación en lo público orientada a la cultura de la legalidad, mecanismos de participación y/o derechos y deberes de los ciudadanos en materia de trámites ambientales 6.4. Seguimiento a los casos que se presenten en la entidad 6.5. Modernización de la plataforma de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Página WEB para facilitar denuncias	Al implementar el Sistema de Gestión de calidad y el nuevo Modelo Estándar de Control Interno, fundamentalmente en la caracterización de los procesos y el establecimiento de los procedimientos, se deberá tener un mayor control sobre los riesgos en el cumplimiento de los mismos, situación que se verá reflejada en la próxima evaluación al Sistema de Gestión de la Calidad.	80%

Como conclusión se encuentra que la Corporación no evidencia temas de corrupción al interior de la misma, debido a las múltiples gestiones que realiza en materia preventiva y educativa sobre este aspecto, sin embargo es de aclarar, que dados los posibles riesgos de corrupción que pueden presentarse en esta, u otra entidad pública, se establecieron actividades que se cumplieron total o parcialmente y aunque en algunos casos se otorgue una calificación inferior al compromiso institucional concertado de obtener un estándar alto del 80% ó más de cumplimiento, ello no implica que se tenga una vulnerabilidad de que se evidencien estos riesgos cuando la calificación sea inferior a la meta.

De igual manera y aunque los riesgos no se presenten, se continuará trabajando en la prevención de ellos. A continuación se presenta el diagnóstico de los seis riesgos a trabajar durante la vigencia 2015, con las causas y los efectos asociados, para los cuales se definen las respectivas acciones a desarrollar.

**Tabla 2. Diagnóstico de los riesgos de corrupción identificados para el 2015**

N°	Nombre del Riesgo	Causas	Efectos
1	Deficiencias en la verificación de los documentos de vinculación por el aspirante y la permanencia u obtención de beneficios por parte del servidor público.	Documentos adquiridos ilegalmente, adulterados o falsificados, para soportar los requisitos de estudio y experiencia, de acuerdo con el perfil exigido.	Personal nombrado en cargos de libre nombramiento y remoción, en carrera administrativa, en provisionalidad temporal, como supernumerarios o bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios, que no cumple requisitos para la prestación del servicio, generando obstáculos, inconvenientes, incumplimientos y atrasos en el logro de metas.
2	Afectación al proceso de atención al ciudadano.	Debilidad en la seguridad que debe brindar la infraestructura tecnológica y de control de las herramientas disponibles al ciudadano para la formulación y seguimiento de peticiones, quejas, denuncias y reclamos. Uso indebido de las claves de acceso y privilegios informáticos y/o abuso de las facultades propias del cargo.	Solicitudes no resueltas en forma oportuna. Beneficio personal del servidor público, por desvío de información a favor de terceros. Inexactitudes en los datos estadísticos de atención al ciudadano. Reclamaciones administrativas y judiciales.

Continuación Tabla 2. Diagnóstico de los riesgos de corrupción identificados para el 2015

N°	Nombre del Riesgo	Causas	Efectos
3	Debilidades en la ejecución contractual.	<p>Designar supervisores y/o interventores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.</p> <p>Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.</p> <p>Realización de obras por el contratista no sujetas a las condiciones técnicas establecidas desde los estudios previos.</p> <p>Omisión por parte del supervisor o interventor, de las acciones que debe emprender al verificar los resultados de los contratos.</p>	<p>Pérdida de recursos.</p> <p>Bajo impacto en la gestión.</p> <p>Riesgos jurídicos para la Corporación.</p> <p>Duplicidad de acciones innecesarias.</p> <p>Necesidad de solicitar prórrogas o adiciones por causas imputables a la gestión de supervisión e interventoría.</p> <p>Favorecimiento a contratistas.</p>
4	Utilización de información institucional en forma indebida.	<p>Pérdida de información por falta de Back-Ups permanentes a la información de los aplicativos.</p> <p>Poca rigurosidad en cláusulas contractuales en materia de confidencialidad de la información.</p> <p>Baja difusión de la responsabilidad del servidor público y de las sanciones disciplinarias aplicables.</p> <p>Falta de control en el préstamo de expedientes ambientales a servidores públicos y a particulares con información confidencial.</p>	<p>Desarrollo de actividades externas relacionadas con la misión corporativa haciendo uso de información reservada.</p> <p>Favorecimiento de intereses particulares.</p> <p>Pérdida de información.</p> <p>Sobrecostos.</p>
5	Criterios jurídicos disímiles en ejercicio de la autoridad ambiental.	<p>Faltan espacios participativos de análisis y toma de decisiones para unificar criterios.</p> <p>Falta difusión de los criterios institucionales que se definen.</p> <p>Falta seguimiento a la aplicación de los criterios institucionales.</p>	<p>Se toman decisiones con diferentes criterios en el territorio.</p> <p>Insatisfacción del usuario por la falta de coherencia institucional.</p> <p>Riesgos jurídicos para la entidad.</p> <p>Pérdida de tiempo de los servidores públicos.</p> <p>Pérdida de credibilidad en la entidad.</p>

Continuación Tabla 2. Diagnóstico de los riesgos de corrupción identificados para el 2015

N°	Nombre del Riesgo	Causas	Efectos
6	Abuso de las facultades propias del cargo.	Falta de conocimiento de la comunidad sobre los mecanismos para defender sus derechos ciudadanos. Falta de difusión de los parámetros de cobro de la Corporación. Falta de veeduría ciudadana frente a la gestión institucional. Débil promoción de la cultura del autocontrol, transparencia y comportamiento ético.	Abuso frente a los derechos del ciudadano. Insatisfacción del usuario. Pérdida de credibilidad frente a la entidad. Pérdida de imagen institucional. Cobros adicionales injustificados. Favorecimiento en la agilización de trámites ambientales.

Adicionalmente como resultado del proceso de certificación, la Corporación tiene como meta para el 2015 la revisión y ajuste del mapa de riesgos institucional del cual hacen parte los 6 riesgos de corrupción. En su momento se tendrá en cuenta el avance en la ejecución de las actividades planteadas para la presente vigencia y se realizarán los ajustes que se considere a los seis riesgos de corrupción que se identificaron para la vigencia 2015.

## 1.2. Estrategia Antitrámites

Como una necesidad apremiante de las entidades públicas y con el fin de *“lograr que las relaciones entre el Estado y los ciudadanos sean simples, directas, eficientes y oportunas y que la administración pública se oriente bajo criterios gerenciales garantizando una mayor transparencia y evitando actos de corrupción”*<sup>4</sup>, La Ley 962 de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos” obliga a la aplicación de principios y estrategias de simplificación y racionalización de trámites.

En CORANTIOQUIA a partir del Plan de Acción 2012-2015 se propuso para los trámites ambientales un análisis de su procedimiento y una priorización con el fin de realizar la racionalización de seis trámites ambientales en este cuatrenio.

La racionalización de trámites propuesta por CORANTIOQUIA se enmarca dentro de las estrategias definidas en la Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública – Departamento Administrativo de la Función Pública.

<sup>4</sup> CONPES 3292 de 2004

Se entiende como racionalización<sup>5</sup> la aplicación de estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos para acercar el Estado al ciudadano, a través de:

- Automatización del proceso
- Reducción de costos operativos en la entidad
- Reducción de costos para el usuario
- Reducción de documentos
- Reducción de pasos
- Reducción de pasos en el trámite interno
- Reducción de requisitos
- Reducción del tiempo de duración del trámite
- Reducción del tiempo en los puntos de atención
- Aumento en la vigencia del trámite
- Aumento de puntos de atención
- Fusión del trámite

### **1.2.1. Identificación e inscripción de trámites**

La Corporación en cumplimiento de las metas de Gobierno en Línea, identificó los trámites ambientales y procedió al análisis de la normatividad que los regula, obteniéndose como resultado el inventario de trámites de:

- Apertura y Registro de Establecimiento que Comercializa con Productos Forestales.
- Aprovechamiento de Productos Maderables y no Maderables de los Bosques Naturales.
- Aprovechamiento forestal de bosque natural
- Atención a Reclamaciones y Aclaraciones por Concepto de Cobro de Tasas por Utilización del Agua
- Atención a Reclamaciones y Aclaraciones por Concepto de Cobro de Tasas Retributivas
- Autorización Funcionamiento de Zoológicos.
- Concesión de aguas subterráneas
- Concesión de aguas superficiales
- Licencia Ambiental

---

<sup>5</sup> DAFP, Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios de la Administración Pública

- Permiso ambiental para jardín botánico.
- Permiso de emisiones atmosféricas para fuentes fijas
- Permiso de Estudio con fines de Investigación Científica
- Permiso de Ocupación de Cauce.
- Permiso de Estudio con fines de Investigación Científica
- Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
- Permiso de vertimientos
- Registro de Circo.

Al igual que todos los trámites de Licencias, Permisos, Autorizaciones y demás instrumentos de control y manejo ambiental.

Los trámites que hacen parte del inventario, cumplen con las siguientes características:

- Tienen una relación directa con la actividad misional de la entidad.
- Tienen soporte legal, porque conforme lo exige la Ley 962 de 2005, no puede existir ningún trámite que no esté autorizado o creado por Ley.
- Finalizan con una respuesta a la solicitud de un usuario.

Una vez realizado el inventario de trámites, la entidad, realizó conjuntamente con las demás autoridades ambientales del país, el levantamiento de la información exigida para el diligenciamiento de los formatos "Hoja de Vida de Trámites", de concesión de aguas superficiales, permiso de vertimiento, permiso de emisiones atmosféricas, permiso de ocupación de cauce y concesión de aguas subterráneas. Los trámites relacionados fueron inscritos en el portal SUIT, información que está siendo permanentemente actualizada y se puede consultar en [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)

Ante el reto planteado por la Dirección General de la Corporación, de conseguir la meta: trámites de autoridad ambiental al día, se analizó la situación de la Corporación en ese tema y se concluyó que para obtener resultados diferentes a los que se venían presentando en materia de Administración Integral del Patrimonio Ambiental, se debía comenzar a hacer las cosas de una manera diferente, simplificando, estandarizando, eliminando pasos, costos, optimizando los trámites y utilizando los medios tecnológicos, aplicativos, información y el conocimiento, que se ha construido durante la existencia de Corantioquia.

Fue así como, en concordancia con los lineamientos de Gobierno en Línea liderado por el Ministerio de las Tecnologías, de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, se construyó la estrategia de racionalización de trámites, utilizando la

metodología y orientaciones indicadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

### **1.2.2. Diagnóstico:**

Se elaboró una matriz en la que se evalúan los trámites ambientales, con base en los siguientes criterios utilizados para el análisis:

#### **Factores Internos:**

- Complejidad: Excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite. En el presente análisis, este factor se calificó teniendo en cuenta que las gestiones de cobro coactivo, en la mayoría de los casos significa un costo desmesurado para la entidad, si se comparan las costas del proceso coactivo versus el dinero que se recupera por medio del mismo.
- Tiempo: Duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

#### **Factores Externos:**

- Pago: Cobros al usuario para la realización del trámite, en el entendido de que el pago como requisito de procedibilidad, paraliza la legalización hasta tanto el usuario pague el trámite o se hagan las gestiones de cobro coactivo.
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite. Las quejas en su mayoría están relacionadas con el tiempo que demora la respuesta al ciudadano.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual lo usuarios exponen su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios, permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

A continuación se presenta, para efectos de la priorización de trámites a racionalizar, la escala de valoración realizada para calificar el criterio frente al trámite en un rango de uno a diez, en la que uno es la menor importancia o menor valor y diez la mayor importancia o mayor valor. Al final, la suma de cada uno de los valores asignados a cada trámite frente a cada criterio determina el total de puntos que este recibe.

Tabla 3. Análisis de trámites

NOMBRE DEL TRÁMITE	ANÁLISIS CON BASE EN FACTORES INTERNOS			ANÁLISIS CON BASE EN FACTORES EXTERNOS			SUMATORIA
	Complejidad	Costo	Tiempo	Pago	PQR	Consulta ciudadana	
Licencia Ambiental	10	3 <sup>6</sup>	10	3 <sup>10</sup>	10 <sup>9</sup>	10	46
Procedimiento Sancionatorio <sup>7</sup>	10	No aplica <sup>8</sup>	10	No aplica <sup>9</sup>	10	10	40
Concesión de aguas subterráneas	8	5 <sup>8</sup>	5	5 <sup>8</sup>	2 <sup>9</sup>	2	27
Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	8	5 <sup>8</sup>	5	5 <sup>8</sup>	5 <sup>9</sup>	5	27
Permiso de emisiones atmosféricas para fuentes fijas	5	3 <sup>8</sup>	10	3 <sup>10</sup>	10 <sup>9</sup>	3	24
Permiso de Ocupación de Cauce.	5	3 <sup>8</sup>	10	3 <sup>10</sup>	10 <sup>9</sup>	2	33
Apertura y Registro de Establecimiento que Comercializa con Productos Forestales.	2	3 <sup>8</sup>	4	3 <sup>10</sup>	3	1	16
Aprovechamiento de Productos Maderables y no Maderables de los Bosques Naturales.	3	3 <sup>8</sup>	4	3 <sup>10</sup>	3	3	19
Aprovechamiento forestal de bosque natural	10	8 <sup>8</sup>	7	5 <sup>10</sup>	10	10	50
Atención a Reclamaciones y Aclaraciones por Concepto de Cobro de Tasas por Utilización del Agua	1	0	2	0	1	0	4
Atención a Reclamaciones y Aclaraciones por Concepto de Cobro de Tasas Retributivas	1	0	2	0	1	0	4
Autorización Funcionamiento de Zoológicos.	1		1	1	1	0	4
Permiso ambiental para jardín botánico.	1		1	1	1	0	4
Permiso de Estudio con fines de Investigación Científica	3		1	1	1	0	6
Registro de Circo.	1		1	1	1	0	4

<sup>6</sup> No se considera que el costo o el pago sea un obstáculo para continuar con el trámite, dada la naturaleza del trámite y lo observado en la práctica.

<sup>7</sup> A pesar de que en estricto sentido no es un "Trámite", se incluyó el Procedimiento Sancionatorio en el presente análisis, con el fin de evaluar la necesidad de optimizar el ejercicio de la potestad sancionatoria ambiental en Corantioquia, dando respuesta a los planteamientos de la comunidad expresados en los talleres de integración de la información previos a la formulación del Plan de Acción 2012-2015.

<sup>8</sup> Los costos que se generen en el procedimiento sancionatorio no se valorarán en el presente análisis.

<sup>9</sup> Los pagos que se generen en el procedimiento sancionatorio no se valorarán en el presente análisis.

Es así, como para el 2015 se continuará con la racionalización de trámites, conforme las metas que se han establecido en el Plan de Acción 2012-2015.

En consecuencia, con la estrategia de racionalización de trámites, la Corporación ha logrado avanzar en:

#### **Licencias Ambientales:**

- Se identificó el procedimiento licencia ambiental como trámite a racionalizar.
- La estrategia de Racionalización, se fundamentó en la elaboración de una propuesta para las Licencias Mineras que permitiera identificar contra la cartografía, la ubicación de la zona objeto de licencias vs las determinantes ambientales, producto de ello se generó el módulo de evaluación de estudio de impacto ambiental dentro del Portal geográfico corporativo, el cual se encuentra alojado en la dirección: [aplicaciones.corantioquia.gov.co:8888/MAPGISV5\\_WEB/](http://aplicaciones.corantioquia.gov.co:8888/MAPGISV5_WEB/).
- Se realizó la socialización de las estrategias de racionalización de trámites en la mesa minero ambiental de la entidad.

#### **Trámite sancionatorio:**

- Se identificó el procedimiento sancionatorio ambiental como trámite a racionalizar.
- Se formuló la propuesta de racionalización del trámite del procedimiento sancionatorio ambiental, dispuesto en la ruta J/Territoriales/ESTRATEGIA SANCIONATORIO AMBIENTAL/documento final; con el fin de desarrollar una propuesta metodológica como estrategia de mejoramiento en la administración del patrimonio natural, en relación con la función policiva que le asiste a la Corporación como Autoridad Ambiental a través de las Direcciones Territoriales.
- Se documentó en el SGC-MECI un trámite racionalizado contemplado en el SGI, Proceso Administración Integral de los Recursos Naturales Renovables, literal D "Control y seguimiento al territorio y al uso de los recursos naturales renovables y del medio ambiente", en el cual se define el procedimiento a seguir frente a las quejas que no ameritan surtir el procedimiento sancionatorio ambiental, apuntando a la simplificación y optimización en la atención al ciudadano y a la administración del patrimonio natural.
- Se construyó una herramienta de tipo documental, consistente en un manual de línea jurisprudencial que sirva como sustento en las motivaciones de los actos administrativos, fortaleciendo las decisiones corporativas como una

forma de prevenir el daño antijurídico en sus actuaciones, ante una posible defensa judicial.

- se realizó un diplomado en Derecho Probatorio Ambiental aplicable al procedimiento sancionatorio ambiental, para efectos de fortalecer al equipo jurídico de las Direcciones Territoriales como de la Subdirección de Regionalización en la toma de decisiones relacionadas con el tema, apuntando además a la disminución de tiempos en el trámite.

En la vigencia 2014, se logró la meta de tiempo promedio trámite, lo cual se evidencia mediante los reportes generados en e-Sirena.

La Corporación logró disminuir el tiempo promedio de trámites de expedición de permisos ambientales, en las vigencias 2013 y 2014, pasando de 312 días promedio en el año 2012 a 152 días promedio en el año 2013, y a 165 días en el año 2014; cumpliendo la meta propuesta en el Plan de Acción Corantioquia Actúa 2012-2015, estando muy cerca del cumplimiento de la meta propuesta al 2015 de 150 días promedio.

### 1.3. Rendición de cuentas

Para el ejercicio de rendición de cuentas, la Corporación se apoya en el Decreto 330 del 8 de febrero del 2007, el cual en su capítulo 2 establece los criterios y orientaciones que deben seguirse para la realización de tres categorías de audiencias relacionadas con el Plan de Acción: la Audiencia de Aprobación del Plan de Acción, la Audiencia de Seguimiento Anual y la Audiencia que se realiza al Culminar un Período de Administración. Para el caso que nos corresponde en la vigencia 2015, se hará alusión a la Audiencia Pública de Seguimiento al Plan de Acción y a la Audiencia que se debe realizar al Culminar el Período de Administración Actual.

Frente a la Audiencia de Seguimiento al Plan de Acción, el Decreto establece en su artículo 26 lo siguiente: *“Una vez aprobado el Plan de Acción, el Director General de la Corporación Autónoma Regional convocará en el mes de abril de cada año a una audiencia pública en la cual presentará el estado de nivel de cumplimiento del Plan, en términos de productos, desempeño de la corporación, en el corto y mediano plazo y su aporte al cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental Regional, PGAR”.*

De igual manera frente a la audiencia al culminar el período de administración el parágrafo 1 del Artículo 26 del mismo decreto establece: *Parágrafo 1°. De igual forma, se celebrará una audiencia pública en el mes de diciembre del año en que*

*culmine el período del Director General de Corporación Autónoma Regional con el fin de presentar los resultados de la gestión adelantada.*

El decreto define las orientaciones a seguir para la audiencia de presentación del Plan de Acción, las cuales deberán ser tenidas en cuenta tanto para audiencia relacionada con el seguimiento anual al Plan de Acción, como para la audiencia de presentación de resultados al finalizar el período. Las opiniones, comentarios, propuestas y documentos aportados por la comunidad y demás intervinientes en estas audiencias públicas, serán objeto de análisis y evaluación por parte del Director General y del Consejo Directivo para efectuar los ajustes a que haya lugar.

A partir de este decreto, la Corporación ha elaborado un proceso propio para el desarrollo de estas audiencias, estructurado en las siguientes etapas:

- Preparación Institucional para la audiencia pública
- Identificación de interlocutores
- Divulgación de información y citación
- Inscripción y radicación de propuestas
- Análisis y clasificación de las propuestas y/o evaluaciones recibidas
- Realización de la audiencia
- Evaluación de la realización de la audiencia
- Evaluación de los compromisos adquiridos en la Audiencia

La Corporación ha realizado audiencias de seguimiento a la gestión desde el año 2005, proceso que se ajusta posteriormente, respondiendo a las orientaciones del decreto 330 de 2007.

Con el fin de lograr el mejoramiento continuo de dichas audiencias, al final de cada audiencia se realiza la evaluación de la misma por parte de los asistentes, a través de un formato; esta evaluación es procesada por la Subdirección de Cultura Ambiental y se convierte en un insumo fundamental para aportar en la preparación y desarrollo de la audiencia de la siguiente vigencia.

Para efectos de formular el presente Plan, se tuvo en cuenta las evaluaciones realizadas por los asistentes en la Audiencia realizada en la vigencia 2014, de las cuales se concluye:

*En términos generales, la audiencia pública es positiva para la mayoría de los asistentes, en ella, se visualiza la gestión ambiental que tiene la Corporación, pero*

*también se consolida el relacionamiento con los demás actores del territorio; de esta manera, la participación es efectiva y real, así sea un espacio formal y obligatorio.*<sup>10</sup>

Es importante resaltar que para la realización de la Audiencia en 2014, en las fases de preparación institucional, divulgación de información, citación e inscripción y radicación de propuestas; la Subdirección de Cultura Ambiental a través del convenio 1167 cuyo objeto es “Aunar esfuerzos para el fortalecimiento de la Red de Participación en la gestión ambiental del territorio -Red Pégate- de la jurisdicción de Corantioquia”, realizó 7 encuentros de Mesas Ambientales Subregionales y un encuentro Jurisdiccional de la Red Pégate, como eventos preparatorios, tendientes a aumentar la participación de las Organizaciones socio-ambientales y de las Mesas Ambientales en la Audiencia Pública. El encuentro subregional contó con la participación de representantes de todas las mesas constitutivas de la red.

El objetivo de los encuentros subregionales estaba orientado a que las Mesas Ambientales se formaran y se habilitaran para participar de la Audiencia de Rendición de Cuentas, realizada el 9 de abril de 2014, a través del diálogo directo con los funcionarios de Corantioquia, tanto de las sedes territoriales como de la sede central, sobre la gestión realizada en el año 2013 en los municipios de cada una de las territoriales. Estos encuentros permitieron la consolidación de un documento con los aportes de los integrantes de las Mesas Ambientales Subregionales, el cual se presentó en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por un delegado de cada subregión designado en los encuentros de las mesas subregionales, previamente inscrito según los requisitos legales de la Audiencia.

Para el desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas a realizarse en el mes de abril de 2015 y la audiencia de presentación de resultados a realizarse en el mes de diciembre de 2015, se espera continuar con la estrategia del fortalecimiento de la Red Pégate buscando la participación de la comunidad en el seguimiento a la gestión de Corantioquia.

#### **1.4. Atención al ciudadano**

La Constitución Política consagra que una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, todo esto señalado en sus artículos 2, 123, 209 y

---

<sup>10</sup> Tomado de las conclusiones del documento Análisis de la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2013, elaborado por la Subdirección de Cultura Ambiental en la vigencia 2014.

270. Esto se cristaliza para el ciudadano en la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

En desarrollo de estas obligaciones, la Corporación ejecuta sus acciones, consciente de que el servicio debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos y no al contrario y que la participación es un articulador del servicio al ciudadano, repercutiendo directamente en la transparencia; es así, como la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios con una atención oportuna y efectiva hace visible la gestión pública.

En este sentido se ha trabajado en el fortalecimiento de la estrategia nacional de Gobierno en Línea, que ha facilitado la interacción con los ciudadanos a través de los siguientes canales de atención:

- Presencial: Siete Oficinas de Atención al Ciudadano, ubicadas una en el edificio central y las otras en las seis Oficinas Territoriales ubicadas en la jurisdicción, cada oficina cuenta con un buzón de sugerencias.
- Telefónico: Línea gratuita 018000412230, en el PBX 4938888 y en el fax 4938800
- Virtual: Sitio web: [www.corantioquia.gov.co](http://www.corantioquia.gov.co) cuenta con un espacio diseñado especialmente para personas en situación de discapacidad en el enlace “web discapacitados” redes sociales: facebook y twitter, correo electrónico: [corantioquia@corantioquia.gov.co](mailto:corantioquia@corantioquia.gov.co). Se cuenta con un sitio virtual de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

Este componente de atención al ciudadano es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.<sup>11</sup>

Dentro del fortalecimiento de la estrategia de Gobierno en Línea se destacan las siguientes acciones desarrolladas en la vigencia 2014:

---

<sup>11</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 16.

- Se elaboró la resolución para la estrategia Gobierno en Línea y estrategia antitrámites, la cual se encuentra para la firma de la Dirección General.
- Se realizó el análisis de la página web actual y su relación con los parámetros de Gobierno en Línea.
- Se verificó el avance en la caracterización de usuarios.
- Se verificó el avance en el reciclaje tecnológico.
- Se realizó la validación de la información del portal [www.corantioquia.gov.co](http://www.corantioquia.gov.co)
- Se analizó el acceso multicanal y vía móvil.
- Se realizó el inventario parcial de los datos abiertos y su respectiva publicación.
- Se analizó el sistema de gestión documental y la estrategia cero papel.

Estas acciones permiten establecer prioridades de actuación para la Corporación con el fin de continuar fortaleciendo el desarrollo de la estrategia de Gobierno en línea, en el marco de la ejecución del Plan de Acción 2012 – 2015.

### Puntos de Atención al Ciudadano

Durante la vigencia 2014 se logró la constitución de 6 puntos de atención al ciudadano, en desarrollo de sus distintas variables tales como infraestructura, recursos tecnológicos y capacitación, como se muestra en la tabla 4.

**Tabla 4. Avance en la constitución de puntos de atención al ciudadano**

Oficina Territorial	Variable	Porcentaje
Aburrá Norte	Infraestructura	100%
	Software	75%
	Capacitación	100%
Aburrá Sur	Infraestructura	100%
	Software	75%
	Capacitación	100%
Tahamies	Infraestructura	100%
	Software	75%
	Capacitación	100%
Panzenú	Infraestructura	80%
	Software	50%
	Capacitación	100%
Hevexicos	Infraestructura	73%
	Software	50%
	Capacitación	100%
Cartama	Infraestructura	100%
	Software	75%
	Capacitación	100%

**Continuación Tabla 4. Avance en la constitución de puntos de atención al ciudadano**

Oficina Territorial	Variable	Porcentaje
Zenufaná	Infraestructura	80%
	Software	58%
	Capacitación	100%
Citará	En proceso de cambio de sede no se incluye en la medición	
Total		85%

Se espera continuar trabajando en este fortalecimiento para la vigencia 2015.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, la Corporación dentro de su Plan de Acción 2012 – 2015, estableció en su Programa IX, Proyecto 25, actividad 25.4. Institucionalizar el servicio al ciudadano, la creación y operación del grupo de servicio al ciudadano.

Este Grupo de Atención al ciudadano adscrito a la Subdirección de Regionalización se creó mediante resolución número 040-1408-19729 del 5 de agosto de 2014, dando inicio al diagnóstico administrativo para la mejora continua en la atención, comenzando con la realización de ajustes en el procedimiento de Atención al Ciudadano para la adaptación del mismo al Sistema de Gestión Integral en el marco de la norma técnica de calidad NTC-GP1000:2009. Se efectuaron ajustes en el método ingreso de PQRs con el fin de sistematizar su trazabilidad a través del módulo web E-sirena, incluyendo las PQRs recibidas por canal telefónico, correo electrónico y las surgidas de la atención personalizada, logrando con ello un aumento en el uso de esta herramienta de más del 500% en relación con la radicación tradicional.

### **Satisfacción del usuario**

Durante el cuarto trimestre del año 2014 se diligenciaron un total de 1.578 encuestas en los diferentes puntos de atención de la jurisdicción, presentando los siguientes resultados que indican un cumplimiento amplio de la meta propuesta y un incremento considerable del número de encuestas diligenciadas con relación al trimestre anterior que fue sólo de 395.

En la tabla 5 se presentan los resultados de la tabulación de las encuestas, donde en la primera fila se encuentran las preguntas realizadas en la encuesta y en la primera columna se presentan las posibilidades de respuesta para cada una de las preguntas.

De allí se puede visualizar que de un total de 1578 usuarios encuestados se respondió lo siguiente:

- Frente a la pregunta 1, 1552 usuarios respondieron estar satisfechos con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió.
- Frente a la pregunta 2, 1488 usuarios respondieron estar satisfechos con las condiciones del lugar y los equipos utilizados para la prestación del servicio.
- Frente a la pregunta 3, 1523 usuarios respondieron estar satisfechos con el conocimiento y la orientación recibida por parte del funcionario que le prestó el servicio.
- Frente a la pregunta 4, 1505 usuarios respondieron estar satisfechos con el tiempo invertido en la atención brindada.

Lo anterior, da lugar a un resultado total de 96.13% de usuarios satisfechos con la atención brindada.

**Tabla 5. Cálculo de porcentaje PUSA, Porcentaje de Usuarios Satisfechos con la Atención.**

Ponderación	¿Cómo se siente con el trato recibido por parte del funcionario que lo atendió?	¿Cómo considera las condiciones del lugar y los equipos utilizados para la prestación del servicio?	¿Cómo considera el conocimiento y la orientación recibida por parte del funcionario que le prestó el servicio?	¿Cómo se siente con el tiempo invertido en la atención brindada?	PUSA Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención brindada
Respuesta 1 Insatisfecho	9	19	9	17	96,13%
Respuesta 2 Medianamente Satisfecho	17	71	46	56	
Respuesta 3 Satisfecho	1552	1488	1523	1505	
Encuestas Realizadas en el trimestre IV de 2014	1578				

Para el 2015 se espera continuar con el fortalecimiento de este indicador, teniendo en cuenta las sugerencias realizadas por los usuarios en dicha evaluación y el diagnóstico propio de la entidad.

## 2. ACCIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta el análisis realizado en el capítulo anterior, en relación al estado de los cuatro componentes del Plan, relacionados con mapa de riesgos, trámites, rendición de cuentas y atención al ciudadano, en el presente capítulo se concretan las acciones que hacen parte del Plan a ejecutar en la vigencia 2015, con el propósito de mejorar las respuestas que la Corporación ha venido dando a los mismos.

Nuestras acciones a ejecutar durante la vigencia 2015 son las siguientes:

**Tabla 6. Acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015**

Componente	Acciones	Meta	Fecha
Mapa de riesgos de corrupción	Evaluar y ajustar de manera participativa, el mapa de riesgos institucional, que contiene los riesgos de corrupción, acorde con los resultados de las auditorías realizadas en proceso de certificación de la calidad y en el marco del Sistema de gestión Integral. <b>Responsables:</b> Oficina de Control Interno y Subdirección de Planeación	1 Mapa de riesgos institucional	Febrero
	Socializar el mapa de riesgos de corrupción <b>Responsables:</b> Oficina de Control Interno, Subdirección de Planeación y Oficina de Comunicaciones	100% de funcionarios capacitados	Marzo
	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción <b>Responsable:</b> Oficina de Control Interno	Informes trimestrales	Marzo – Diciembre
	Desarrollar actividades para el fortalecimiento de la cultura del autocontrol <b>Responsables:</b> Oficina de Control Interno	1 Plan formulado y en ejecución	Marzo – Diciembre
Estrategia Antitrámites	Fortalecer los cuatro trámites racionalizados por la Corporación en las vigencias anteriores: vertimientos, concesiones, licencias y sancionatorios <b>Responsable:</b> Subdirección de Regionalización	4 trámites fortalecidos	Enero - Diciembre
	Racionalizar dos nuevos trámites, los cuales se definirán al finalizar el mes de febrero. <b>Responsable:</b> Subdirección de Regionalización	2 trámites racionalizados	Marzo – Diciembre
Rendición de cuentas	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y la Audiencia de Presentación de Resultados de la Gestión 2012-2015. <b>Responsable:</b> Subdirección de Planeación	2 audiencias realizadas	Abril y Diciembre
	Promover la participación de actores estratégicos mediante la vinculación de la Red Págate y otros actores en las Audiencias de Rendición de Cuentas y Presentación de Resultados. <b>Responsable:</b> Subdirección de Cultura Ambiental	100% de municipios representados en la Audiencia	Enero - Diciembre

Continuación Tabla 6. Acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

Componente	Acciones	Meta	Fecha
Rendición de cuentas	Entregar a la comunidad un informe ejecutivo de la gestión adelantada por la Corporación en la vigencia 2014 y en la vigencia 2012-2015, que promueva la participación ciudadana en las audiencias relacionadas con el Plan de Acción. <b>Responsable:</b> Subdirección de Planeación	2 informes ejecutivos difundidos	Febrero y Diciembre
	Realizar la evaluación de las Audiencias de Rendición de Cuentas y de Presentación de Resultados. <b>Responsable:</b> Subdirección de Cultura Ambiental	2 audiencias evaluadas	Abril y Diciembre
	Elaborar las actas de la Audiencia de Rendición de Cuentas y de Presentación de Resultados y difundirlas en los públicos estratégicos a través de los diferentes canales de comunicación institucionales. <b>Responsables:</b> Secretaría General y Oficina Asesora de Comunicaciones	2 actas difundidas	Abril y Diciembre
Atención al Ciudadano	Constituir nuevos Puntos de Atención al Ciudadano de acuerdo con la norma y en especial, relacionado con la accesibilidad, señalización, tecnología, información, participación y evaluación de ésta en la atención ciudadana. <b>Responsables:</b> Subdirección Administrativa y Subdirección de Regionalización	2 puntos de orientación constituidos	Enero – Diciembre
	Fortalecer los Puntos de Atención al Ciudadano ya constituidos <b>Responsables:</b> Subdirección Administrativa y Subdirección de Regionalización	6 puntos de orientación fortalecidos	Enero – Diciembre
	Fortalecimiento del Grupo de Servicio al Ciudadano, con atención virtual y presencial. <b>Responsables:</b> Subdirección Administrativa y Subdirección de Regionalización	1 grupo fortalecido	Enero – Diciembre
	Capacitación en competencias y habilidades para el servicio al ciudadano. <b>Responsables:</b> Grupo de Talento Humano	1 Capacitación	Enero – Diciembre
Atención al Ciudadano	Continuar con la certificación de competencias de servicio al usuario para los funcionarios de la Corporación. <b>Responsables:</b> Grupo de Talento Humano	1 proceso de certificación	Enero – Diciembre
Aplica para todo el Plan	Elaboración y aprobación del Sistema de Gestión Integral a partir del Modelo Planeación – Gestión. <b>Responsable:</b> Subdirección de Planeación	Sistema aprobado por resolución	Junio
	Revisión de comités existentes y unificación de éstos en relación a las orientaciones del Sistema de Gestión Integral. <b>Responsable:</b> Subdirección de Planeación	1 Comité unificado por resolución	Junio

### 3. AJUSTES ADMINISTRATIVOS Y DEFINICIÓN DE ROLES PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

Teniendo en cuenta que la Corporación debe prepararse para la ejecución del presente Plan, es importante trabajar en dos frentes: por un lado en garantizar que el Plan de Acción 2012-2015 soporte las acciones a desarrollarse en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y por otro, definir los roles dentro de la estructura institucional que soportarán la ejecución del mismo.

#### 3.1. Articulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano al Sistema de Gestión Integral

Teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Sistema de Gestión Integral, se requiere continuar con el fortalecimiento de dicho sistema durante la vigencia 2015, e integrarle el seguimiento al Plan Anticorrupción, de tal manera que las acciones propuestas dentro del Plan, logren impactar de manera positiva otros requerimientos del sistema.

Con la implementación del Sistema de Gestión Integral, se pretende unificar los diferentes comités presentes en la entidad y será este Comité el encargado de hacerle seguimiento al cumplimiento de las acciones del Sistema de Gestión Integral y dentro de ellas a las acciones definidas en el presente Plan.

#### 3.2. Definición de roles en la estructura institucional

Con el propósito de ajustar la estructura institucional para responder de manera óptima al presente Plan, a continuación se presentan las diferentes instancias relacionadas con el mismo, con su nivel de responsabilidad.

**Tabla 7. Responsabilidades para la ejecución del Plan**

<b>Instancias</b>	<b>Responsabilidades</b>
Dirección General	Velar por la implementación debida de las disposiciones contenidas en el Plan.
Comité integrado para el seguimiento al Sistema de Gestión Integral <sup>12</sup>	Velar por el cumplimiento de las acciones definidas en el Sistema de Gestión Integral, incluidas en ellas las del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<sup>12</sup> Corresponde al Comité que se creará a partir de la integración de los diferentes comités que existen en la Corporación, de acuerdo con orientaciones de ley definidas para el Modelo Integrado de Planeación - Gestión.

**Continuación Tabla 7. Responsabilidades para la ejecución del Plan**

<b>Instancias</b>	<b>Responsabilidades</b>
Subdirección de Planeación	Consolidar el Plan anualmente y servir de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo y su difusión.
Subdirección Administrativa	Garantizar la ejecución de las adecuaciones y adquisiciones necesarias para el cumplimiento de las actividades contempladas en el Plan.
Subdirección de Regionalización	Elaborar el Plan de Acción de Racionalización de Trámites.
Oficina de Control Interno <sup>13</sup>	Hacer seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan y divulgar dicha evaluación en las siguientes fechas: 31 de enero, 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. <sup>14</sup>
Subdirección de Cultura Ambiental	Promover el conocimiento y seguimiento al Plan por parte de los actores estratégicos.
Secretaría General	Aportar a la prevención del riesgo del daño antijurídico.
Jefe de Comunicaciones	Promover la difusión del Plan y del seguimiento a su ejecución, en los diferentes medios de comunicación institucionales.

<sup>13</sup> Decreto 2641 de 2012. Artículo 5. En mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de las oficinas de control interno.

<sup>14</sup> Fechas definidas en el capítulo V, del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Pág. 20.

## BIBLIOGRAFÍA

- CORANTIOQUIA. Plan de Gestión Ambiental Regional 2007-2019, aprobado por Acuerdo 239 del 23 de noviembre del 2006.
- CORANTIOQUIA. Plan de Acción 2012 – 2015. Aprobado por acuerdo N° 422 del 14 de diciembre de 2012.
- CORANTIOQUIA. Plan de acción para avanzar en la transversalización del enfoque diferencial en la ejecución de los programas y proyectos de Corantioquia. Julio de 2013.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP). Guía para la racionalización de trámites
- PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. Guía para entidades públicas: Servicio y atención incluyente.
- SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA – PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.<sup>15</sup>
- CORANTIOQUIA. Resolución 13039 de abril 7 de 2010. Mediante la cual se crea el Equipo Interno Antitrámite, de Atención Efectiva al Ciudadano y de Gobierno en Línea.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. LEY 1474 DEL 14 DE JULIO DE 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA. LEY 1346 DEL 31 DE JULIO DE 2009. Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- GOBIERNO DE COLOMBIA. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Diciembre de 2012
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 2641 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 2482 DEL 3 DE DICIEMBRE DE 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 2693 DEL 21 DE DICIEMBRE DE 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 2623 DEL 13 DE JULIO DE 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 0019 DEL 10 DE ENERO DE 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

<sup>15</sup> Este documento hace parte integral del Decreto 2641 de 2012.